



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ
„СЕВЕРОИЗТОЧНО ДЪРЖАВНО ПРЕДПРИЯТИЕ” ДП
ТП „ДЪРЖАВНО ГОРСКО СТОПАНСТВО ШУМЕН”

ул. „Петра” № 1, ет. 5, гр. Шумен, общ. Шумен, обл. Шумен, технически секретар,
факс 800 464, e-mail: dlshumen@nug.bg, dgs.shumen@dpshumen.bg

Утвърдил:

ДИРЕКТОР:.....чл.59 от ЗЗЛД

/ п /

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ СВЪРЗАНИ С ПРАВАТА НА СОБСТВЕНОСТ И
ПОЛЗВАНЕ, ПРАВАТА НА РАБОТНИЦИТЕ И МЕСТНИТЕ ОБЩНОСТИ В**

ТП ”ДГС-Шумен”

Настоящите Вътрешни правила целят въвеждането на механизъм за разрешаване на спорове чрез регламентиране на процеса на получаване, регистриране, обработка и отговор на постъпили в ТП ”ДГС-Шумен“ оплаквания, жалби и сигнали свързани с:

- правата на собственост и ползване;
- правата на работниците; и
- правата на местните общности.

Правилата третират и осигуряването на справедливи компенсации в случаите на щети върху собственост и/или човек, произтичащи от дейността на ТП ”ДГС-Шумен“.

I. Основни принципи

ТП ”ДГС-Шумен“ се ангажира в своевременното разглеждане и разрешаване на всички спорове касаещи ТП ”ДГС-Шумен“, като действията се основават на следните принципи:

- създаване на взаимно приемливи средства за комуникация основани на културните особености на засегнатата/ заинтересованата страна, които да позволяват двупосочен обмен на информация;
- документиране на всички срещи, всички обсъждани въпроси и всички постигнати договорености.
- изпълнение на договорените стъпки/ съгласия чрез полагането на разумни усилия за извънсъдебно разрешаване на спора;
- уведомяване на засегнатата/ заинтересованата страна за резултатите от предприетите действия;
- осигуряване на публичност на настоящите Вътрешни правила, чрез публикуване на информационната страница на ТП ”ДГС-Шумен“.

II. Основни понятия

Съгласно определенията дадени в Националния стандарт за отговорно управление на горите в България **спор** е всеки израз на недоволство от страна на който и да било човек или организация, което недоволство е било представено на ТП ”ДГС-Шумен“ под формата на оплакване, и за което се очаква отговор от страна на ТП ”ДГС-Шумен“. Недоволството може да е свързано с управленските дейности на Организацията (вкл. горскостопанските дейности) или да засяга изпълнението на принципите и критериите на сертификацията

III. Механизъм за получаване, регистриране, обработка, разглеждане и отговор на оплаквания, сигнали и жалби.

Приемат се писмени (получени чрез обикновена или електронна поща или входящи в деловодството на ТП ”ДГС-Шумен“) и устни (получени по телефона или на място) оплаквания, жалби и сигнали на граждани, групи от граждани, организации и служители на ТП ”ДГС-Шумен“ или негови подизпълнители.

Чл.59 от ЗЗЛД – технически секретар в ТП ”ДГС-Шумен“ - поддържа специализиран регистър на получените оплаквания, жалби и сигнали.

В случай, че оплакването/ сигнала/ жалбата е приета устно, при възможност се отговаря веднага от приемащия служител, самостоятелно или съвместно с прекия му ръководител. При невъзможност за отговор веднага, приемащият служител, изисква информация и насърчава лицето да подаде писмен документ като му дава указания за това.

Писмените жалби се регистрират от чл.59 от ЗЗЛД – технически секретар в специализирания регистър по реда на процедурата за документооборота. Оплаквания/ жалби/ сигнали получени по електронен път се разпечатват и също се регистрират в специализирания регистър.

След завеждане на оплакването или жалбата в специализирания регистър, техническият секретар ги предава на Директора на ТП ”ДГС-Шумен“, който организира съвременното им разглеждане. В случай, че оплакването или жалбата касае Директора на ТП ”ДГС-Шумен“, същата се препраща към Държавното предприятие.

В случай на регистрирана жалба, Директорът назначава служител или комисия, които проучват и изясняват конкретния случай и подготвя отговор в писмена форма. Директорът резолира писмения отговор и организира изпращането на отговора до жалбоподателя според начина на получаване или по предварително посочен/ договорен начин и адрес. Отговорът на оплакването/ сигнала/ жалбата се извежда в специализирания регистър за жалби и копие от цялата преписка се оформя като отделно досие.

Отговори на оплаквания или жалби се изпращат на подателя в срок от 14 работни дни след завеждането на жалбата в специализирания регистър. В случаите, за които е необходимо набавяне на допълнителна информация от външни институции, съгласно естеството на проблема или сроковете, които са поставени от институциите, отговорът се изпраща в разумен срок. В тези специфични случаи, подателят се уведомява писмено или устно каква е причината за забавянето на отговора и в какъв срок се очаква да бъде даден такъв.

Чл.59 от ЗЗЛД – технически секретар в ТП ”ДГС-Шумен“ поддържа актуално досие на всички минали и текущи спорове в т.ч.:

- описание на предприетите стъпки за разрешаване на споровете;
- решения по споровете;
- неразрешени спорове и причините, поради които не са разрешени, както и начинът, по който се предвижда/ очаква да се разрешат.

IV. Допълнителни разпоредби относно спорове свързани с правата на собственост и ползване и другите права на местните общности и физическите лица

По спорове свързани с правата на собственост и ползване, правата на местните общности и други засегнати лица се използват всички възможности за разрешаване на съответния спор чрез въвличане на засегнатите/ заинтересованите страни и консултации с тях.

В случай, че са засегнати правата на цели групи се осигурява еднакво представяне и включване на всички групи.

Всички срещи, обсъждани въпроси и постигнати съгласия се документират (протоколират), като протоколът се подписва от участниците и отразява тяхното съгласие/ несъгласие по разглежданите въпроси. Изготвеният протокол се оповестява, като начинът за оповестяване се договаря по време на консултациите.

В територии, за които има спорове свързани със собствеността и/или въздействието от горскостопанските дейности, не се извършват горскостопански дейности, а започнатите се преустановяват до постигане на съгласие чрез писмено споразумение или административно решение.

Спорове, по които са изчерпани разумните средства и усилия за постигане на съгласие се решават по съдебен ред.

V. Допълнителни разпоредби по спорове свързани с правата на работниците

При разглеждане на оплаквания/ жалби/ сигнали свързани с правата на работещите в ТП "ДГС-Шумен", в Комисиите се включват представители на синдикална или браншова организация, юристи компетентни по прилагане на трудово-правното законодателство и представители на работещите в Организацията.

В случаи на доказано виновно от страна на ТП "ДГС-Шумен" засягане на права на работниците или нанесени щети върху тяхна собственост, професионални заболявания и трудови злоупотреки се договарят справедливи обезщетения съобразно размера на нанесената щета.

Спорове, по които са изчерпани разумните средства и усилия за постигане на съгласие се решават по съдебен ред.